

3. Исмагилова Ф.С. Основы профконсультирования: Учеб. Пособие / Науч. ред. Э.Ф. Зеер. Екатеринбург, 1999.
4. Комаров Е. Профессиональный язык секретаря. Или речевая техника коммуникативных ситуаций // Управление персоналом. 2000. № 2.
5. Кузнецова Т.В. Новые квалификационные характеристики секретарей // Управление персоналом. 2000. № 2.
6. Розанова В. Психологические аспекты выбора секретаря современной фирмы // Управление персоналом. 2000. № 2.
7. Санкина Л. Секретариат – основное звено делопроизводственной службы // Управление персоналом. 2000. № 2.
8. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала предприятия. Учебно-практическое пособие. М., 1998.
9. Филипов А.В. Работа с кадрами: психологический аспект. М., 1990.

Бубенщикова А.Ю.

Икрин Г.В.

### **Удовлетворенность трудом работников**

#### **Диагностического медицинского центра г. Екатеринбурга**

*Удовлетворенность трудом* – эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания.

Актуальность проблемы удовлетворенности трудом вытекает из природы производственных отношений, необходимости формирования отношения к труду. Центральное место занимает вопрос, насколько человек удовлетворен своим трудом, от чего эта удовлетворенность зависит, какие ее предпосылки заложены в самой природе человека и в какой мере она зависит от социальных условий и от организации труда, стиля руководства.

Знание состояния удовлетворенности - неудовлетворенности трудом работников предприятия важно для управления трудовым коллективом. Оно позволяет выявить те сферы деятельности, которые требуют к себе внимания и своевременного принятия необходимого решения. Знание удовлетворенности

членам коллектива возможность трудиться и формирует людей. На степень удовлетворенности трудом работников предприятия воздействуют разнообразные факторы, связанные, с одной стороны с фактическим состоянием элементов труда, а с другой стороны с уровнем требований работников к этим элементам. В качестве фактора может выступать все то, что в той или иной степени воздействует на степень удовлетворенности трудом.

К. Замфир выделяет несколько групп факторов, влияющих на степень удовлетворенности трудом.

*А. Общие условия:*

расстояние до предприятия и транспорт, график работы, социальные льготы, предлагаемые предприятием, экономические льготы, социально-профессиональные льготы (возможность повышения квалификации и ее совершенствование, продвижение по службе).

*Б. Физические условия труда:*

безопасность труда и условия, уменьшающие риск или сводящие на нет, профессиональные заболевания, физические характеристики места работы (степень чистоты, уровень шума, эстетические аспекты).

*В. Содержание труда:*

разнообразие или монотонность, требуемая квалификация, рутинный или новаторский характер труда, руководство или исполнение, соответствие или несоответствие индивидуальным способностям и таланту.

*Г. Отношения между людьми в процессе труда:*

отношения с коллективом, отношения с непосредственным руководителем.

*Д. Организационные рамки труда:*

уровень организации работы на предприятии, состояние общественного мнения, стимулирующая труд атмосфера.

*Цель исследования:* выявить степень удовлетворенности трудом работников Городского медицинского диагностического центра.

*Объект исследования:* ~~группа~~ работники диагностического центра.

### *Задачи исследования:*

1. Получить сведения об удовлетворенности трудом работников диагностического центра.
2. Проанализировать факторы, которые оказывают влияние на удовлетворенность трудом.
3. Выяснить, существует ли связь между факторами, влияющими на удовлетворенность трудом.
4. Выяснить как сами работники оценивают удовлетворенность трудом и отдельные ее аспекты.
5. Выявить те сферы деятельности которые требуют к себе особого внимания.

### *Были выдвинуты следующие гипотезы:*

1. Основываясь на особенностях предмета труда медицинских работников, которым является индивид с отклонениями в состоянии здоровья, который нуждается в помощи, можно предположить, что важным фактором, влияющим на удовлетворенность трудом является возможность помочь больному и видимый результат деятельности врача.
2. На удовлетворенность трудом значительное влияние оказывают общие условия (социальные льготы, уровень оплаты труда, справедливость оплаты). В современных социально-экономических условиях низкий уровень оплаты труда и несправедливость оплаты труда медицинских работников, а также отсутствие социальных льгот могут выступать причиной снижения удовлетворенности трудом.
3. Отношения между людьми внутри коллектива играют важную роль в удовлетворенность трудом.
4. Фактор физических условий труда оказывает положительное влияние на удовлетворенность трудом, так как к физическим условиям труда предъявляются высокие требования в медицинских учреждениях.

### *Выборка*

В исследовании приняли участие работники диагностического центра г. Екатеринбурга: 55 человек в возрасте от 24 до пенсионного возраста, женщины составили 84% испытуемых, мужчины - 16%. Все работники имеют высшее медицинское образование. Стаж работы по данной специальности от 2 месяцев до 28 лет.

*Описание методики:*

Для проведения исследования применялась анкета, состоящая из 4 разделов:

*1 раздел* направлен на выявление степени удовлетворенности трудом по разным ее аспектам. Задание содержит 17 аспектов, оценить степень удовлетворенности по которым необходимо по следующей системе: 1) в очень незначительной мере, 2) в незначительной мере, 3) не в большой, но и не в малой мере, 4) в достаточно большой мере, 5) в очень большой мере.

*2 раздел* содержит 16 незаконченных предложений, которые испытуемому необходимо закончить первыми приходящими в голову фразами. Предложения, на которые необходимо дать ответ направлены на выяснение мнения работников относительно причин, влияющих на удовлетворенность трудом.

*3 раздел* направлен на выявление оценки работниками степени проявления характеристик в своем трудовом коллективе.

*4 раздел* предназначен для сбора сведений об испытуемом. Он содержит вопросы о возрасте, поле, профессии, трудовом стаже, образовании, семейном положении.

На основании баллов, которыми испытуемые оценили степень удовлетворенности различными аспектами труда, было выявлено, что средний балл по всем предложенным аспектам составил 3,28, что свидетельствует об удовлетворенности ими не в большой, но и не в малой мере (см. Таблицу 1).

Общие условия были оценены работниками, ниже, чем все остальные группы факторов. Уровень оплаты труда, возможность продвижения по службе и социальные льготы были оценены как удовлетворяющие в незначительной

Таблица 1.

<b>N</b>	<b>Факторы, влияющие на удовлетворенность трудом</b>	<b>Средний балл</b>
<b>1</b>	<b>Общие условия труда</b>	<b>2,49</b>
1.1	график работы	3,51
1.2	справедливость оплаты труда	3,35
1.3	уровень оплаты труда	1,98
1.4	возможность продвижения по службе	1,98
1.5	социальные льготы	1,62
<b>2</b>	<b>Физические условия труда</b>	<b>3,67</b>
2.1	эстетика рабочего места	3,78
2.2	безопасность труда	3,60
<b>3</b>	<b>Содержание труда</b>	<b>3,48</b>
3.1	соответствие работы личным способностям и интересам	3,85
3.2	содержание работы	3,55
3.3	самостоятельное решение что, когда и как делать	3,42
3.4	возможность повышения квалификации	3,27
3.5	необходимость решения новых интересных проблем	3,24
<b>4</b>	<b>Отношения между людьми</b>	<b>3,61</b>
4.1	отношения с коллективом	3,76
4.2	отношения с непосредственным руководителем	3,45
<b>5</b>	<b>Организационные рамки работы</b>	<b>3,15</b>
5.1	уровень организации работы	3,42
5.2	престиж профессии	3,33
5.3	стимулирующая труд атмосфера в коллективе	2,71
	Среднее значение	3,28

степени. Оценки по этим факторам ниже, чем по всем остальным факторам, предложенным работникам для оценки.

Наиболее высоко медики оценили физические условия труда, включающие безопасность труда и эстетику рабочего места, которые были оценены как удовлетворяющие в достаточно большой мере.

Группа, объединяющая фактор отношений с коллективом и фактор отношений с непосредственным руководителем, имеет средний балл, свидетельствующий о том, что эти факторы удовлетворяют работников в достаточно большой мере. Необходимо заметить, что фактор отношений с коллективом оценен выше, чем фактор отношения с непосредственным руководителем.

Так же как удовлетворяющие в достаточно большой степени была оценена группа, включающая в себя факторы содержания работы. К этой группе относится соответствие работы личным способностям и интересам, который был оценен в среднем по группе выше, чем все остальные из предложенных факторов.

Как удовлетворяющие не в большой, но и не в малой мере были оценены возможность повышения квалификации, возможность самостоятельно решать что, когда и как делать и необходимость решения новых интересных проблем, которые относятся к содержанию работы.

Организационные рамки труда: уровень организации работы, престиж профессии и стимулирующая труд атмосфера в коллективе были оценены, как удовлетворяющие не в большой, но и не в малой степени.

С помощью критерия Пирсона для установления корреляционной связи между аспектами, влияющими на удовлетворенность трудом, было выявлено, что существует несколько взаимосвязанных между собой групп аспектов труда.

Уровень значимости для  $n=55$   $p < 0,001$ . Первая группа включает в себя :

- содержание работы;
- самостоятельное решение что, когда и как делать;
- эстетика рабочего места;
- необходимость решения новых интересных проблем;

- соответствие работы личным способностям и интересам, возможность повышения квалификации.

Эта группа включает в себя все аспекты, относящиеся к содержанию труда, а также фактор эстетики рабочего места, который, по-нашему мнению, может относиться и к содержанию труда, так как эстетика рабочего места во многом зависит и от самого работника и создание комфортной и эстетичной обстановки на рабочем месте требует творческого подхода.

Второй блок взаимосвязанных аспектов удовлетворенности трудом включает:

- возможность повышения квалификации;
- стимулирующую труд атмосферу в коллективе;
- уровень оплаты и справедливость оплаты труда.

Несомненна связь уровня оплаты труда и справедливости оплаты труда, которая прослеживается в ответах испытуемых. Кроме того, уровень оплаты труда работника напрямую зависти от его квалификации, то есть возможность повышения квалификации оказывает влияние на увеличение уровня оплаты труда и ее справедливость.

Интересна взаимосвязь уровня оплаты труда, справедливости оплаты, возможности повышения квалификации и стимулирующей труд атмосферы в коллективе. Атмосфера в коллективе может влиять на труд работника как стимулируя его, так и наоборот, делая безразличным или влияя отрицательно. Помимо этих блоков взаимосвязанных факторов, есть еще несколько взаимосвязей, на которые следует обратить внимание:

Стимулирующая труд атмосфера в коллективе связана с престижем работы в обществе. Эта взаимосвязь может объясняться тем, что атмосфера в коллективе, складывающиеся в нем отношения во многом зависят от того, насколько работниками осознается престиж профессии мера признания обществом значимости, ценности, выгодности профессии.

Уровень организации работы связан с возможностью повышения квалификации. Труд каждого зависит от организации работы на предприятии: осна-

ценность современной техникой, участие в принятии организационных решений, организация системы обучения на предприятии влияет на возможность повышения квалификации как через непосредственное обучение, так и через необходимость принятия решений, освоения новой техники.

Отношения с руководителем взаимосвязаны с отношениями с коллективом. Взаимоотношения с руководителем оказывают ключевое влияние. От стиля руководства, применяемого руководителем и его отношения к коллективу зависит настроение работников, отношения, которые складываются под влиянием этого отношения.

Анализ данных о том как работники оценивают удовлетворенность трудом и факторы, влияющие на степень удовлетворенности, проводился с помощью контент-анализа. При этом в расчет принимались все ответы, полученные на вопросы методики.

На основании анализа ответов, полученных с помощью методики незаконченных предложений, относительно факторов, влияющих на удовлетворенность-неудовлетворенность трудом, было выявлено, что на удовлетворенность трудом влияют:

1. Уровень оплаты труда. Это наиболее часто упоминаемый фактор, от которого зависит степень удовлетворенности трудом (43% испытуемых указали этот фактор). Именно с низкой оплатой труда 15% опрошенных связывают негативное отношение к работе. 74% упомянули низкую оплату труда как основную причину, приводящую к нежеланию трудиться. 24% работников хотели бы от своей работы получать достойное материальное вознаграждение.

2. Положительные результаты труда (этот фактор упомянут в 34% ответов на вопрос о том, от чего зависит удовлетворенность трудом). Достижение положительных результатов в труде, по мнению врачей, возможно при следующих условиях: когда коллектив согласован – 32% указали это условие; есть условия для плодотворной работы (21%), хорошее настроение (11%), больные настроены на сотрудничество с врачом (11%); обследование достаточ-



но полное (7%), достаточно знаний, умений, навыков (7%), интересно работать (7%), хорошие взаимоотношения с руководителем (4%).

3. Отношений внутри коллектива (этот фактор считают влияющим на удовлетворенность трудом 7% опрошенных, давших ответ на этот вопрос). 41% ответов на вопрос о причинах конфликтов в коллективе свидетельствует о том, что серьезных конфликтов в коллективе, по мнению работников, не возникает совсем. Наиболее значимая причина, упомянутая врачами – несовпадение характеров и вкусов, а также взглядов на работу с конкретным больным.

4. Возможности повышения квалификации (этот фактор встречается в 2% ответов). Наиболее часто упоминаемые возможности повышения квалификации: чтение специальной литературы (44%), учеба (20%), посещение медицинских конференций (10%), курсы повышения квалификации (10%), усвоение опыта коллег (7%).

5. Отношения с непосредственным руководителем (этот фактор как влияющий на удовлетворенность трудом упоминается в 2%). Об отношениях с непосредственным руководителем можно судить по ответу на вопрос о том, что бы человек изменил, окажись он на месте своего руководителя. Наиболее часто встречающиеся ответы: делал бы то же самое (36%), улучшил организацию труда (27%), был бы более решителен (9%), был бы более справедлив (9%).

На вопрос о том, по каким причинам руководитель вызывает уважение были получены следующие ответы: профессионализм (24%), положительные личностные качества (26%), организации работы (13%), высокой квалификации (5%), компетентности (11%), уважительного и внимательного отношения (5%), не вызывает (5%), взаимопонимания (3%), преданности делу (3%), вовремя выплачиваемой зарплаты (3%).

Таким образом можно заключить, что в коллективе в целом одобряются действия руководителя, от которого ждут действий, направленных на улучшение организации труда. Руководитель пользуется уважением как профессионал и как человек у большинства членов коллектива.

Негативное отношение к работе связано со следующими наиболее значимыми причинами: низкой заработной платой (15%), усталостью (15%), большой психологической нагрузкой (12%), негативным отношением пациентов (12%), низкая оценка в обществе (12%), проблемами в коллективе (9%), неорганизованностью работы (9%), невозможностью провести полное обследование, необходимое пациенту (6 %).

Работа привлекает тем, что: интересна (29%), позволяет помочь людям (16%), позволяет реализовать себя (19%), нравится (10%), дает возможность общаться с людьми (7%).

На вопрос о том, что бы люди хотели от своей работы, помимо уже упомянутого достойного материального вознаграждения, упоминается: достижение высокого профессионального уровня (12%), возможность самостоятельной работы (8%), улучшение материально-технической базы отделения (8%).

На основании данных, полученных в результате исследования можно сделать следующие выводы:

1. В целом работники Диагностического центра определили степень своей удовлетворенности различными аспектами труда как удовлетворяющими не в большой, но и не в малой мере.

2. Результаты исследования свидетельствуют о том, что работники оценивают свой труд как безопасный, интересный, дающий возможность реализовать себя, помочь нуждающимся в помощи людям, но не достаточно вознаграждаемый, престижный и напряженный в психологическом плане.

3. Психологический климат в коллективе и отношения с непосредственным руководителем играют ведущую роль в степени удовлетворенности трудом и психологическом самочувствии работника по данным, приведенным Самыгиным С.И. и Столяренко Л.Д. [5].

4. Работниками Диагностического центра отношения в коллективе и с непосредственным руководителем оцениваются как удовлетворяющие в достаточно большой мере.

5. В соответствии с нашим предположением о том, что по физическим условиям труда будет выявлен достаточно высокий уровень удовлетворенности, на основании специфики учреждения, в котором проводилось исследование, физические условия труда имеют самую высокую оценку по сравнению с другими группами факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность трудом.

6. Гипотеза о том, что общие условия труда: уровень заработной платы, социальные льготы, оказывают влияние на степень удовлетворенности трудом в сторону ее снижения.

7. Возможность оказывать помощь людям, которым она необходима, является одним из значимых факторов, который определяет привлекательность работы, а невозможность оказать полную и своевременную помощь упоминается как фактор, вызывающий негативное отношение к труду и устранение которого работники желали бы.

8. Необходимо обратить внимание на то, что, помимо материальной неудовлетворенности, работники упоминают усталость и значительную психологическую нагрузку, как фактор, приводящий к негативному отношению к работе. Этот фактор поддается коррекции и таким образом можно повысить удовлетворенность трудом у работников.

9. Обращает на себя внимание тот факт, что, несмотря на достаточно высокие возможности повышения квалификации, которые имеют работники диагностического центра, возможность реализовать себя, повысить свою квалификацию, достичь высокого профессионального уровня является для них очень значимой и работа, направленная на повышение квалификации сотрудников может оказать значительное положительное влияние на степень их удовлетворенности трудом.

#### Литература

1. Замфир К. Удовлетворенность трудом. Мнение социолога. М., 1983.
2. Каверина Р.Д. Личность и профессия. Л., 1985.

3. Патрушев В.Д. Калмакан Н.А. Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты. М., 1993.
4. Психологический словарь / Под ред. Зинченко Б.Г., Мещерякова М.В. М., 1998.
5. Самыгин С.И. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов-на-Дону, 1997.
6. Словарь практического психолога / Сост. С.Ю. Головин. – Минск, 1998.

Булатова О. В.

Шахматова О. Н.

### **Элементы манипуляции в деятельности психолога**

В ходе своей профессиональной деятельности психолог-практик так или иначе сталкивается с необходимостью применения тех или иных приемов и техник психологического воздействия во время проведения групповых тренингов, психотерапии, психокоррекции, обучения методам управления или делового общения. В то же время само явление манипуляции малоизучено, хотя в последние годы начали проводиться исследования в этой сфере, на стыке психологии общения и психологии личности. На данный момент в психологии существует реальная потребность в детальном изучении феномена манипуляции с целью дальнейшего применения полученных данных в психологической практике.

Феномен манипуляции подвергался тщательному рассмотрению в первую очередь в политологических работах, поскольку сам этот термин в переносном своем значении первоначально стал употребляться в сфере политики, постепенно распространяясь на другие сферы изучения общественного сознания. В психологии феномен манипуляции исследовали Э. Берн, Э. Фромм, Г. Шиллер, Э. Шостром, Л. Вайткунене, Е.Л. Доценко, Г.А. Ковалев.

Прежде всего, необходимо отметить, что манипуляция может рассматриваться с двух различных точек зрения: